

MONITOR SOCIAAL DOMEIN P2-2018

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inleiding en leeswijzer	3
1. Bevolking	4
2. Wmo	
2.1 hulpmiddelen	6
2.2 ondersteuning	9
2.3 Financiële prognoses	12
3. Jeugdhulp	13
4. Inkomen	17
5. Werk	20
6. Schuldhulpverlening	22
7. Tevredenheid	
7.1 Bezwaren en Klachten	24
7.2 Klantcontact en Hulpvraagformulieren	28
7.3 Onafhankelijke Cliëntondersteuning	30
9. Algemene conclusie	31
Begrippenlijst	32
Bijlage: Links naar interactieve figuren	33

Algemene Samenvatting

De monitor Sociaal Domein komt drie keer per jaar uit. Deze tweede uitgave: **Monitor Sociaal Domein P2 2018**, beschrijft de stand van zaken voor de maanden **mei tot en met augustus**. Sommige informatieproducten zijn aangepast ten opzichte van de eerste periode. Noemenswaardig is de toevoeging van vooruitblikken bij elk hoofdstuk.

Bij de bevolkingsopbouw is te zien dat de totale bevolking weliswaar groeit, maar vergrijzing in het oog valt. Het aantal beschikte hulpmiddelen en ondersteuning (Wet Maatschappelijke Ondersteuning; Wmo) is nagenoeg niet veranderd sinds half 2017, maar de verwachting is dat de “dubbele vergrijzing” een rol gaat spelen. Er is een kostenprognose gemaakt over Wmo ondersteuning voor geheel 2018, maar door definitieverschillen is de interpretatie niet eenduidig. Doorontwikkeling van deze analyse is wenselijk.

Het aantal jeugdhulp (Jeugdwet) trajecten is ook stabiel gebleven, met de kanttekening dat zwaardere zorg toeneemt. Om beschikbaarheid voor iedereen te waarborgen wordt er geanticipeerd met verschillende beleidsmaatregelen.

Het aantal verstrekkingen van algemene bijstand lijkt vanaf 2017 te stabiliseren. De verwachting is dat de in het begin van P2 gestarte nieuwe werkwijze: “werk eerst”, in volgende monitoren zichtbaar zullen worden. De registratie op slagingspotentieel van reïntegratie naar werk is niet volledig. Nieuwe registraties zijn hiervoor in ontwikkeling.

Bij schuldhulpverlening is beleid gericht op het zo vroeg mogelijk verlenen van hulp met een cliënt-centrale aanpak. Hierdoor lijken het aantal aanmeldingen te zijn verminderd. Er wordt ingezet op uitbereiding van samenwerking met partners en inwoners.

Als maatstaf voor inwonertevredenheid wordt in deze monitor het aantal klachten en bezwaren gerapporteerd. Omdat toe- en afname in klachten en bezwaren ook andere oorzaken kan hebben is er twijfel over een direct causale verband tussen tevredenheid en deze gerapporteerde waarden.

Het contact met de inwoners verloopt veelal via de telefoon, al is het aantal contactmomenten via webformulieren toegenomen in 2018.

Vergeleken met andere gemeenten doet Stichtse Vecht veel met onafhankelijke cliënt ondersteuning en zal deze verder ontwikkelen en de beschikbaarheid verbeteren.

Inleiding en Leeswijzer

Inleiding

Voor u ligt de monitor sociaal domein over de periode van mei tot en met augustus 2018. De Monitor is geen statisch document en blijft in ontwikkeling. Op de lange termijn willen we de beweging van informatie op het niveau van input naar outcome (zie *begrippenlijst*) bewerkstelligen, met als doel: de klant staat altijd centraal.

Leeswijzer

De Monitor Sociaal Domein is opgebouwd uit informatie die dient ter kennisgeving van de huidige stand van zaken binnen het Sociaal Domein. De focus ligt op het in kaart brengen van relevante informatie die bijdraagt aan datagedreven sturing. Ieder onderdeel binnen de monitor wordt zoveel mogelijk belicht aan de hand van vier onderdelen: Om de klant goed te bedienen hebben wij middelen nodig, zijn processen in kaart gebracht en hebben we grip op producten/diensten, kortom: Zijn we *'in control'*? De monitor Sociaal Domein wordt sinds de decentralisaties periodiek uitgebracht. In 2017 is de frequentie teruggebracht naar eens per half jaar. In lijn met de intentie van het college, wordt de monitor vanaf 2018 driemaal per jaar uitgebracht worden. De klankbordgroep Sociaal Domein heeft meegedacht met de invulling van deze monitor.

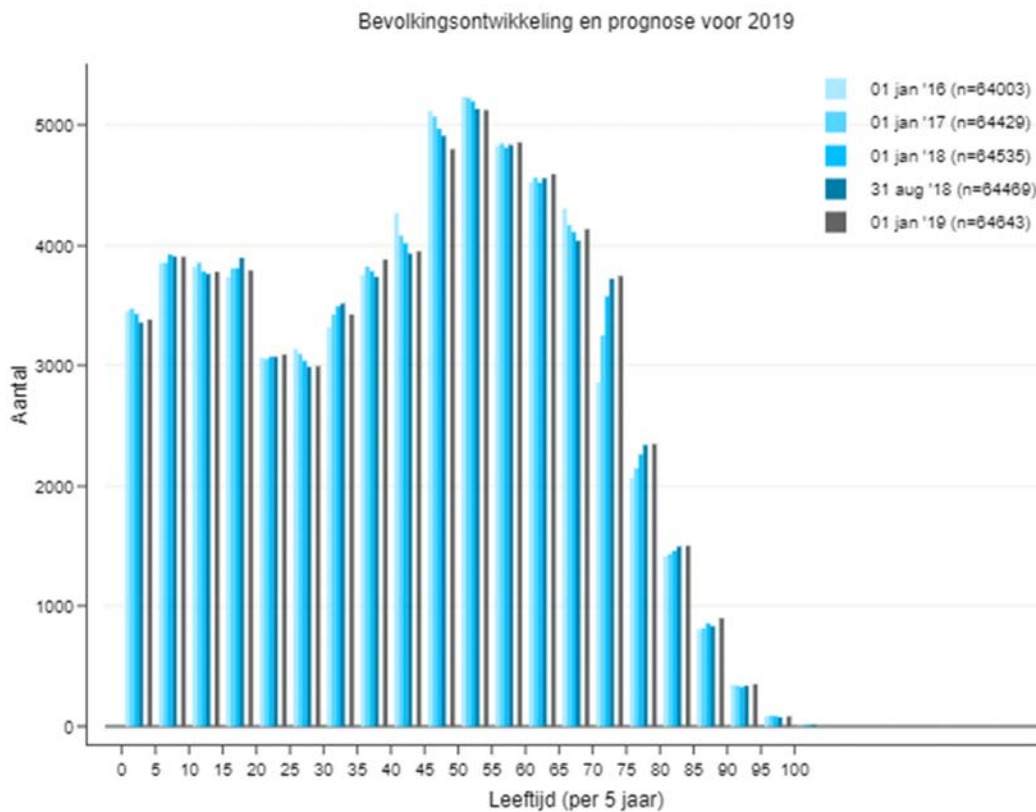
Veranderingen in deze monitor ten opzichte van de monitor over de periode van januari tot en met april 2018:

- De tabellen *aantal cliënten naar type voorziening* bij hoofdstuk *Werk en Redenen beëindiging schuldbemiddelingstraject bij schuldhulpverlening* bij hoofdstuk *Schuldhulpverlening* zijn verwijderd uit de monitor in verband met de lage informatieve waarde van de gegevens.
- De grafieken en algehele lay-out van de monitor zijn verder geoptimaliseerd.
- Ieder hoofdstuk bevat een vooruitblik vanuit beleid sociaal domein.

1. Bevolking

Op 31 augustus 2018 telde Stichtse Vecht 64469 inwoners. Dat is een krimp van 66 sinds het begin van het jaar. Figuur 1.1 geeft de leeftijdsopbouw sinds januari 2016 weer. De leeftijdsgroepen lopen van links naar rechts in toenemende leeftijd. De hoogte van de balk geeft het aantal personen weer in de leeftijdsgroep. Per leeftijdsgroep zijn vier peildata opgenomen. In de linker balk (lichtblauw) zijn de inwoners op 1 januari 2016 opgenomen. De rechter balk binnen een leeftijdsgroep (donkerblauw) is de meest recente peildatum (31 augustus 2018).

Sinds 2016 is er een opwaartse trend van personen met een leeftijd tussen de 70 en 80 jaar. Deze zet zich voort bij de recente peildatum.



Figuur 1.1: Bevolkingsopbouw van Stichtse Vecht van 2016 t/m augustus 2018 en een prognose voor 1 januari 2019.

In tabel 1.1 zijn de veranderingen sinds begin 2016 te zien. Alhoewel de totale bevolking is gegroeid (466 personen, +0.7%), is er krimp te zien in alle leeftijdscategorieën beneden de 67 jaar. Met de grootste krimp bij jongeren (13-17 jaar, -2.3%). De groei van de bevolking komt dus met name door de toename van senioren. In de leeftijdsgroep van 68 tot 80 is de toename 12.1%.

Tabel 1.1: Aantal inwoners per leeftijdsgroep

	Aantal inwoners 01 jan '16	Aantal inwoners 31 aug '18	Saldo 31 aug '18 (aantal personen)	Relatieve verandering
jeugd (t/m 12)	9596	9540	-56	-0.6%
jongeren (13-17)	3907	3818	-89	-2.3%
werkzaam (18-67)	41073	40720	-353	-0.9%
senior (68-80)	7103	7965	+862	+12.1%
senior-plus (80+)	2324	2426	+102	+4.4%
totaal (alle leeftijden)	64003	64469	+466	+0.7%

Vooruitblik

- De vergrijzing is binnen onze gemeente duidelijk waarneembaar en zal zowel in absolute als in relatieve verhouding verder toenemen.

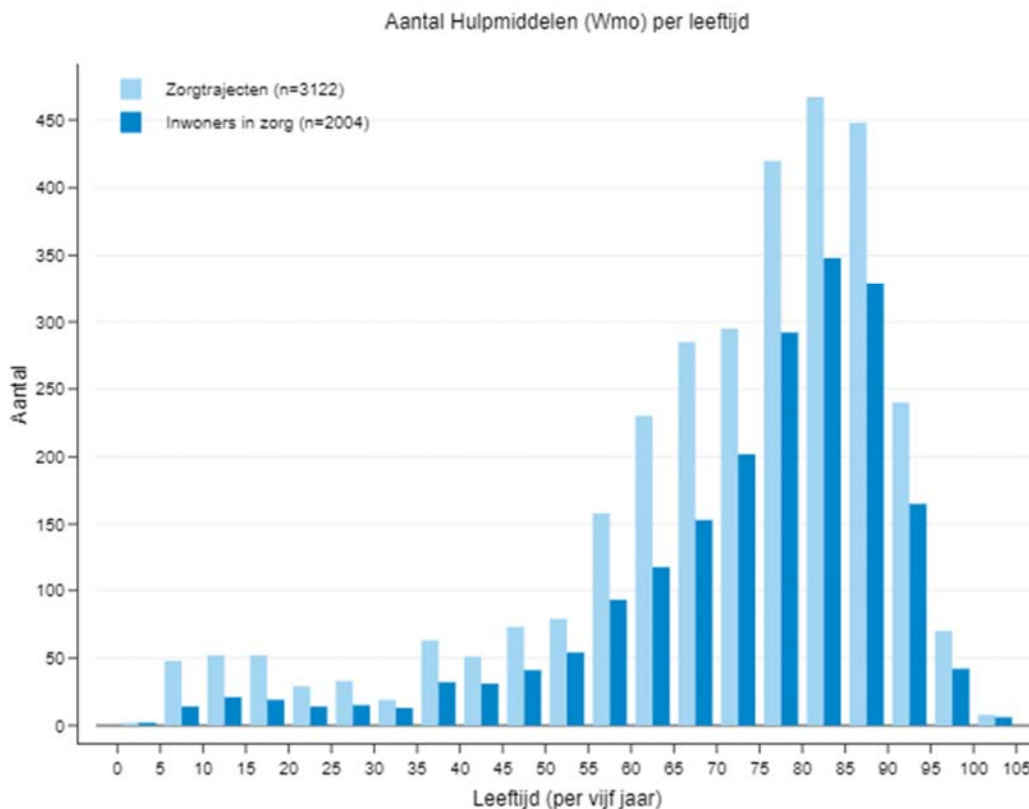
2.1 Wmo - Hulpmiddelen

Binnen de Wmo wordt de hoofdgroep Hulpmiddelen uitgelicht. Onder hulpmiddelen voegen we rolstoelvoorzieningen, vervoer en woonvoorzieningen.

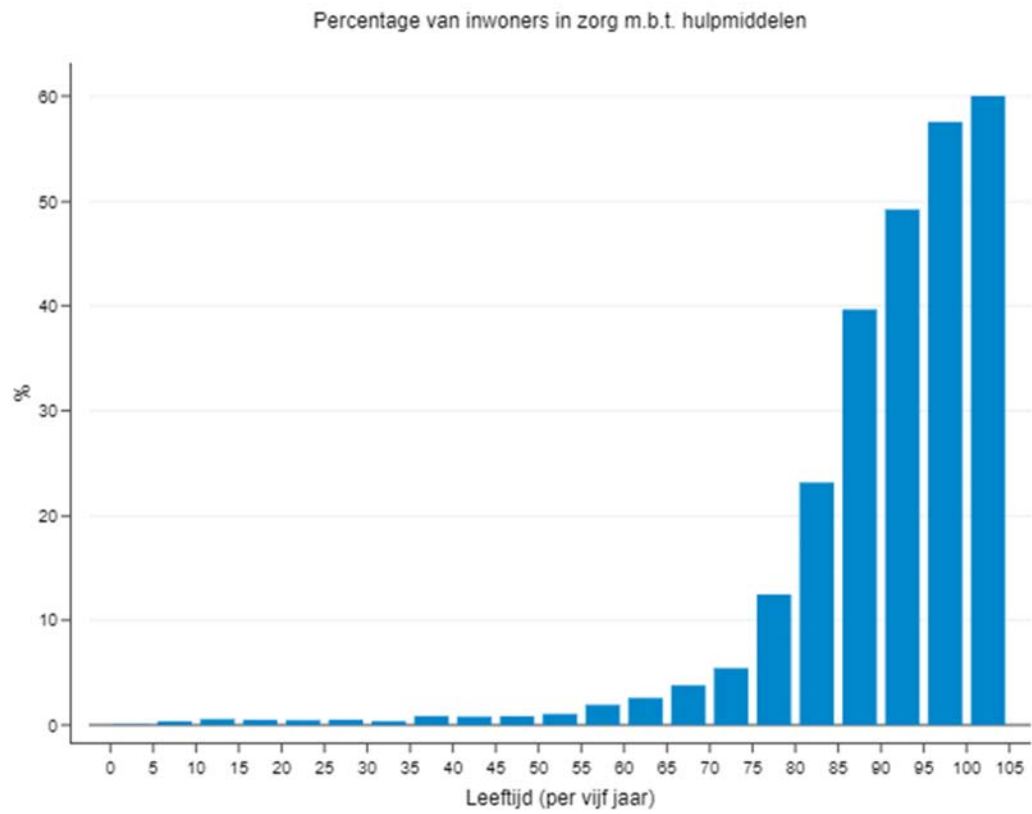
In figuur 2.1.1 staan het aantal cliënten (2004 inwoners) en aantal trajecten (3122 stuks) per leeftijdsgroep weergegeven. Ook valt op dat door stapeling het aantal trajecten (lichtblauw) meer is dan het aantal cliënten (donkerblauw). De jongste inwoners staan links. Onder de 20 jaar zijn 56 cliënten met 154 trajecten ingezet. Het grootste volume ligt echter bij ouderen (1655 60-plussers met 2463 trajecten).

Wanneer figuur 2.1.1 en 2.1.2 worden vergeleken valt op dat de jeugd weinig hulpmiddelen gebruiken (voor leeftijden tot 20 jaar <1%). Opvallend is dat van de 90-plussers de helft of meer hulpmiddelen gebruiken die door de gemeente zijn verstrekt, terwijl dat bij 70-75 jarigen nog maar 5% is.

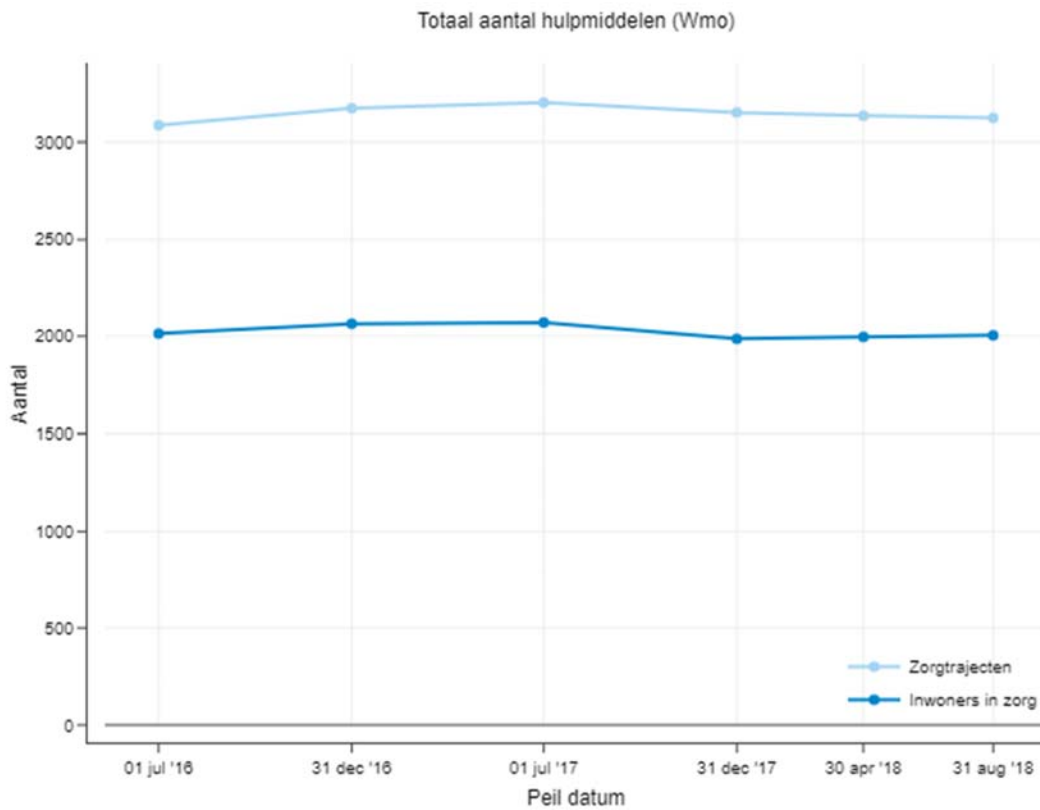
Het aantal cliënten en trajecten blijven vrijwel gelijk sinds juli 2016 (figuur 2.1.3).



Figuur 2.1.1: Aantal inwoners met een beschikking voor hulpmiddelen en aantal beschikte hulpmiddelen.



Figuur 2.1.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijdscategorie (5 jaar) met een of meerdere beschikkingen voor hulpmiddelen onder de Wmo.



Figuur 2.1.3: Trend van aantal inwoners en beschikkingen op het gebied van Wmo hulpmiddelen.

Vooruitblik

- De verstrekkingen van hulpmiddelen via de gemeente stijgt in de toekomst als het kabinetsplan rond het abonnementstarief voor de WMO voorzieningen wordt ingevoerd. We verwachten een aanzuigende werking daar het financieel sturingsinstrument “bijdrage naar draagkracht” niet meer van toepassing is.

2.2 Wmo - Ondersteuning

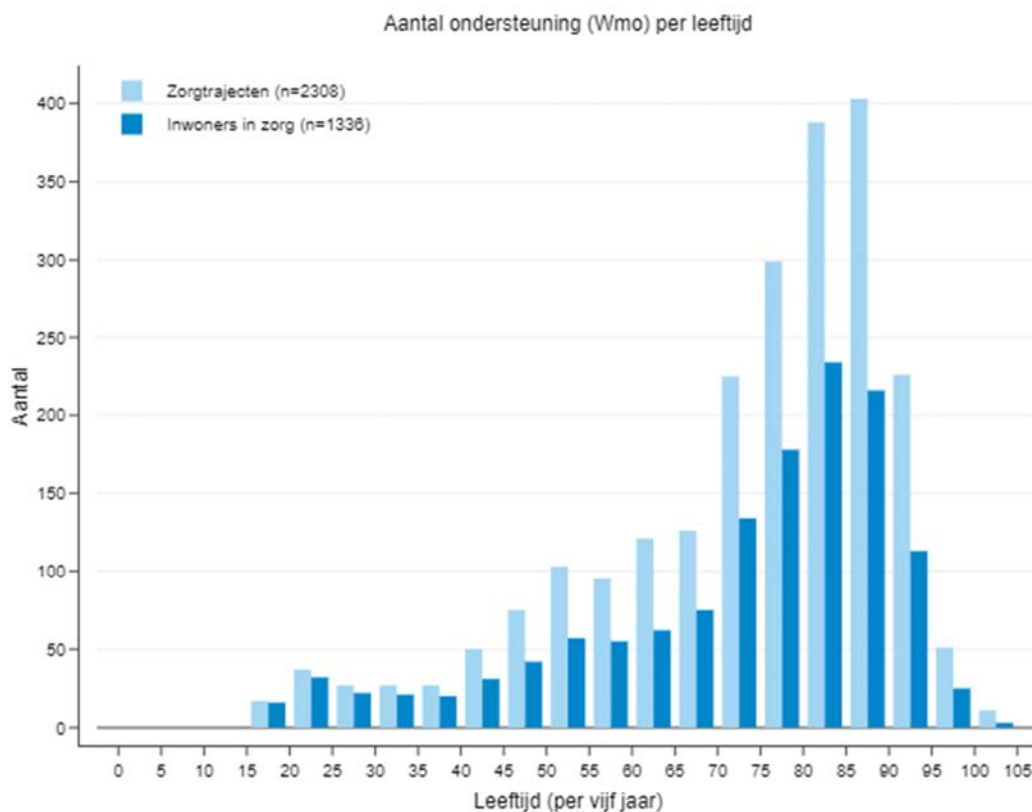
Onder Wmo Ondersteuning valt alle zorg uit hoofdgroep Begeleiding en Huishoudelijke Hulp.

In onderstaande figuren wordt het aantal trajecten en aantal inwoners in zorg bij gemeente Stichtse Vecht weergegeven.

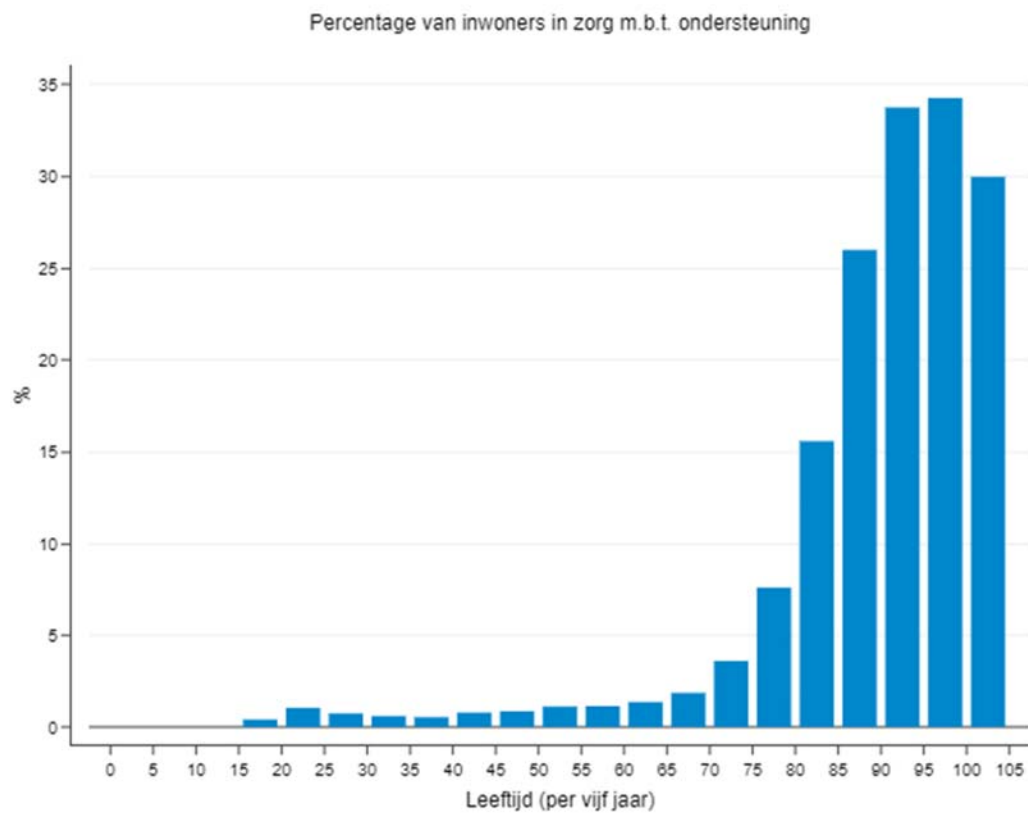
De eerste figuur (2.2.1) toont de trend qua gebruik van ondersteuningstrajecten. In 2018 wordt de monitor sociaal domein driemaal uitgebracht. In 2017 was dit twee keer. Het tijdsbestek tussen de peildatums is dus enigszins korter dan vorig jaar. Ten opzichte van 2017 is een stijgende lijn zichtbaar in het gebruik van zorg onder een gelijkblijvend aantal inwoners. Op 31 augustus 2018 waren er 1336 inwoners met Begeleiding en/of Huishoudelijke Hulp. Samengenomen waren dat bij elkaar 2308 Ondersteuningstrajecten.

Links in figuur 2.2.2 is te zien dat er geen kinderen onder de 15 jaar met een ondersteuningstraject zijn. Er is een kleine piek bij 20-25 jarigen, maar de grootste groep bevindt zich bij de 80-85 jarigen.

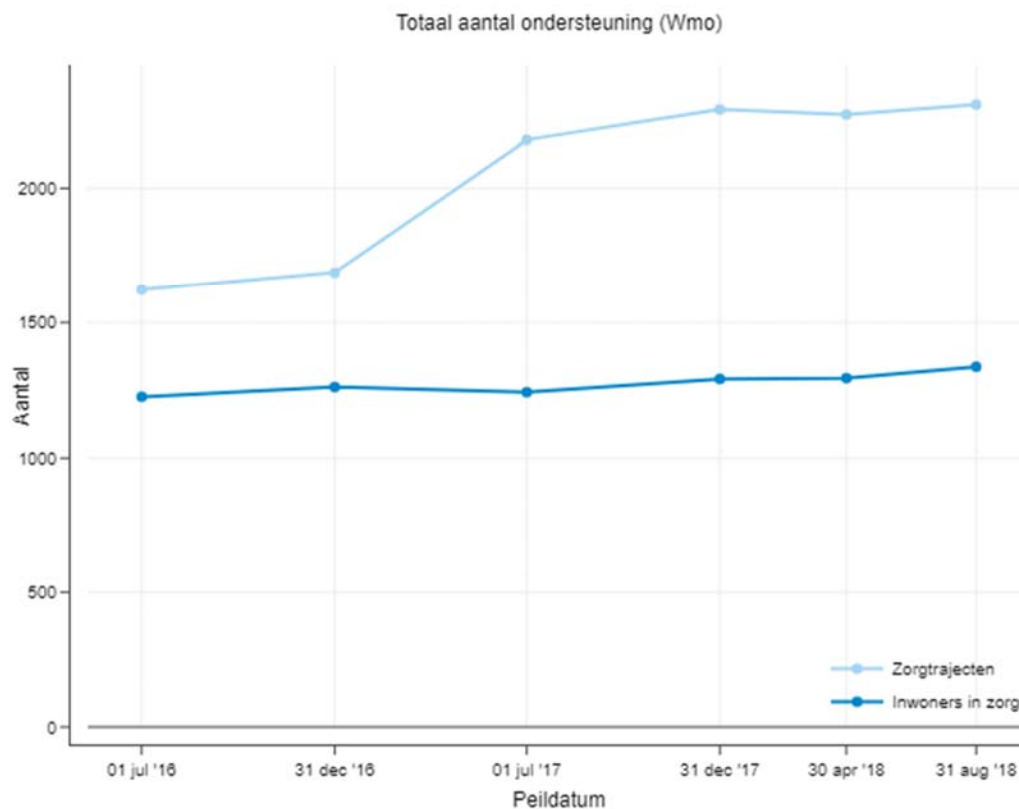
Hoewel het grootste volume zich bij 80-85 jarigen bevindt (figuur 2.2.3), is de fractie van de totale inwoners met ondersteuning het hoogst bij 90-100 jarigen. In die groepen ontvangt meer dan 30% ondersteuning.



Figuur 2.2.1: Trend van aantal inwoners en beschikkingen op het gebied van Wmo ondersteuning.



Figuur 2.2.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijdscategorie (5 jaar) met een of meerdere beschikkingen voor ondersteuning onder de Wmo.



Figuur 2.2.3: Aantal inwoners met een beschikking voor ondersteuning en aantal beschikte trajecten op het gebied van ondersteuning.

Vooruitblik

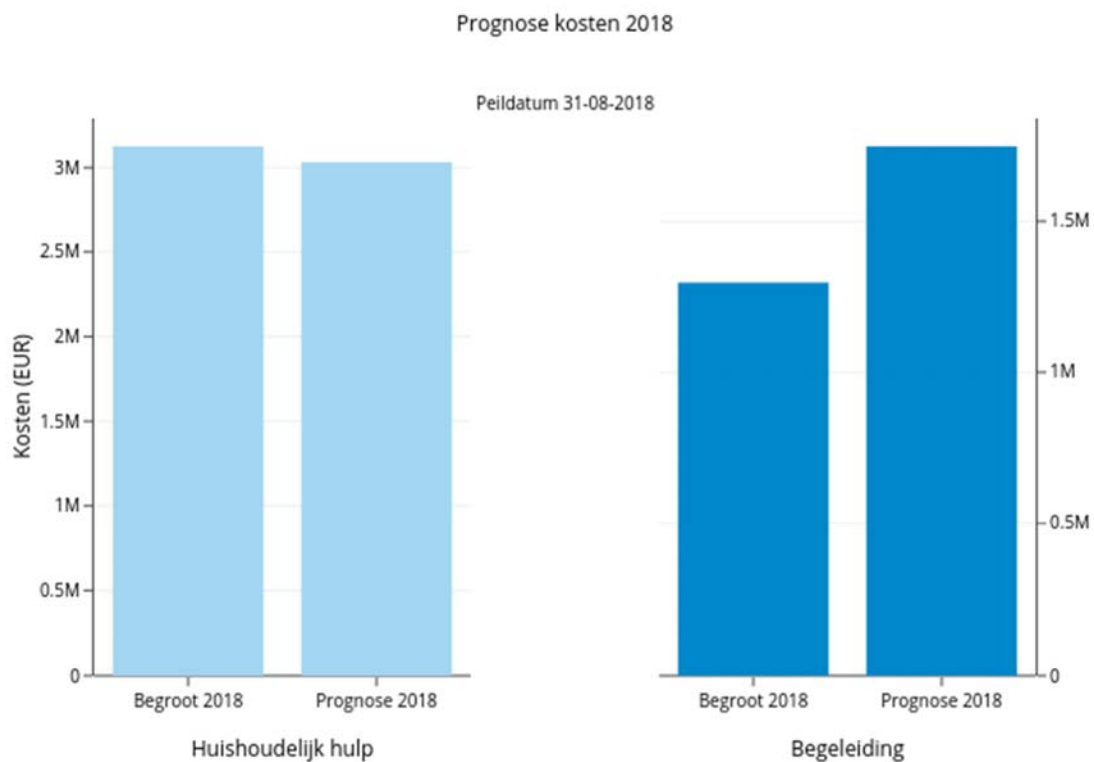
- Bij het gebruik van Wmo Ondersteuningsvoorzieningen gaan we duidelijk de “dubbele vergrijzing” waarnemen. De groep ouderen vormt een relatief groter aandeel van de bevolking en de gemiddelde leeftijd van ouderen komt steeds hoger te liggen. Tezamen met “langer thuis wonen” en het abonnementstarief voor Wmo voorzieningen betekent dit een substantiële stijging in Wmo Ondersteuning.

2.3 Middelen - prognose

In 2017 zijn we begonnen met het maken van prognoses om gedurende het jaar een inschatting te kunnen maken over de verwachte uitnutting van het budget. De prognose doen we op basis van de afgegeven beschikkingen van zorg. Deze vertegenwoordigen een bepaalde waarde en afhankelijk van de verwachte verzilvering maken we een voorspelling. In 2017 zijn we gestart met de prognose voor de Huishoudelijke hulp. De prognose over 2018 komt op peildatum 31-08-2018 dichtbij de begrootte kosten voor 2018 (figuur 8.1).

De verzilveringsgraad van Wmo begeleiding was in 2017 niet 100%. Onderstaande grafiek (8.1) toont de beschikte waarde. Deze ligt vermoedelijk hoger dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Gedurende het jaar kunnen we de betalingen afzetten tegen deze prognose om deze verder te valideren dan wel bij te stellen.

In de vorige monitor was een prognose voor pleegzorg opgenomen. Deze is niet toegevoegd in de huidige monitor. De zorgproducten 'Essentiële functies' en 'Residentiële zorg' vallen ook onder de categorie pleegzorg in ons administratief inkoopstelsel. Het gebruik van residentiële zorg is toegenomen in P2-2018. Hierdoor wordt het beeld van daadwerkelijke pleegzorg vertekend. Dit heeft verdere analyse voordat er in de monitor op wordt gerapporteerd.



Figuur 8.1: Prognose van kosten voor Wmo huishoudelijke hulp en begeleiding in 2018

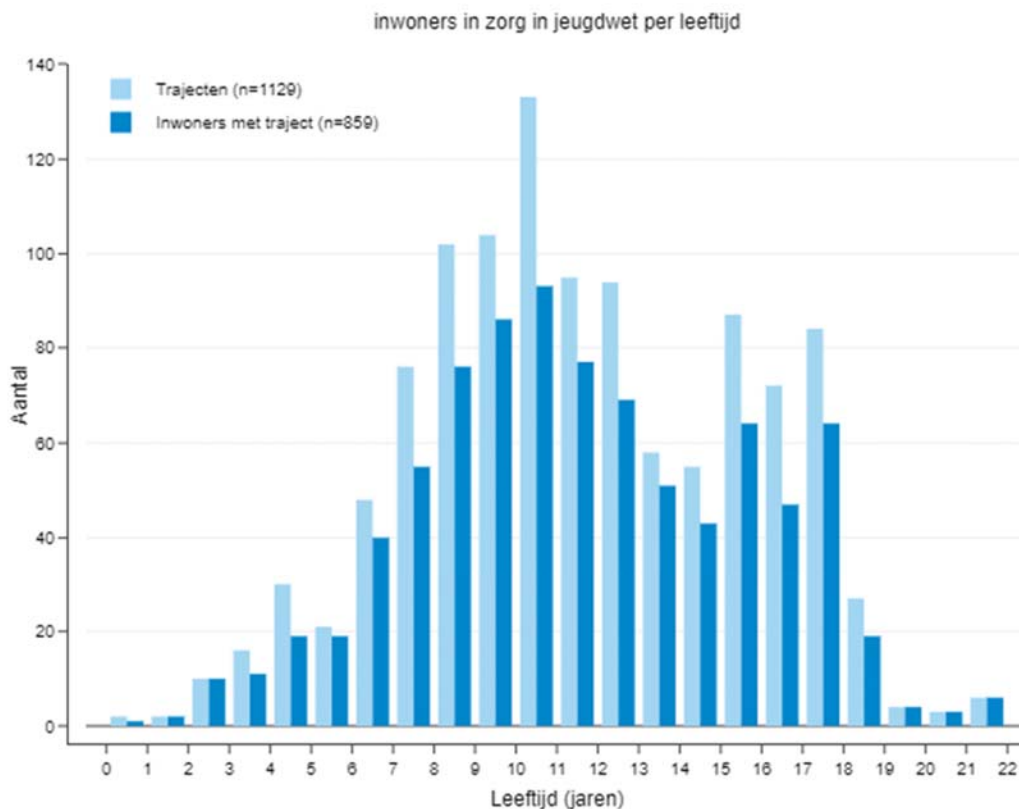
3. Jeugdhulp

Op 31 augustus 2018 waren er 859 jongeren met geïndiceerde zorg binnen de Jeugdwet, omdat een persoon op meerdere trajecten in zorg kan zijn, ligt het aantal trajecten hoger (1129). Jongeren die in zorg zijn bij het wijkteam zijn hier niet in meegenomen.

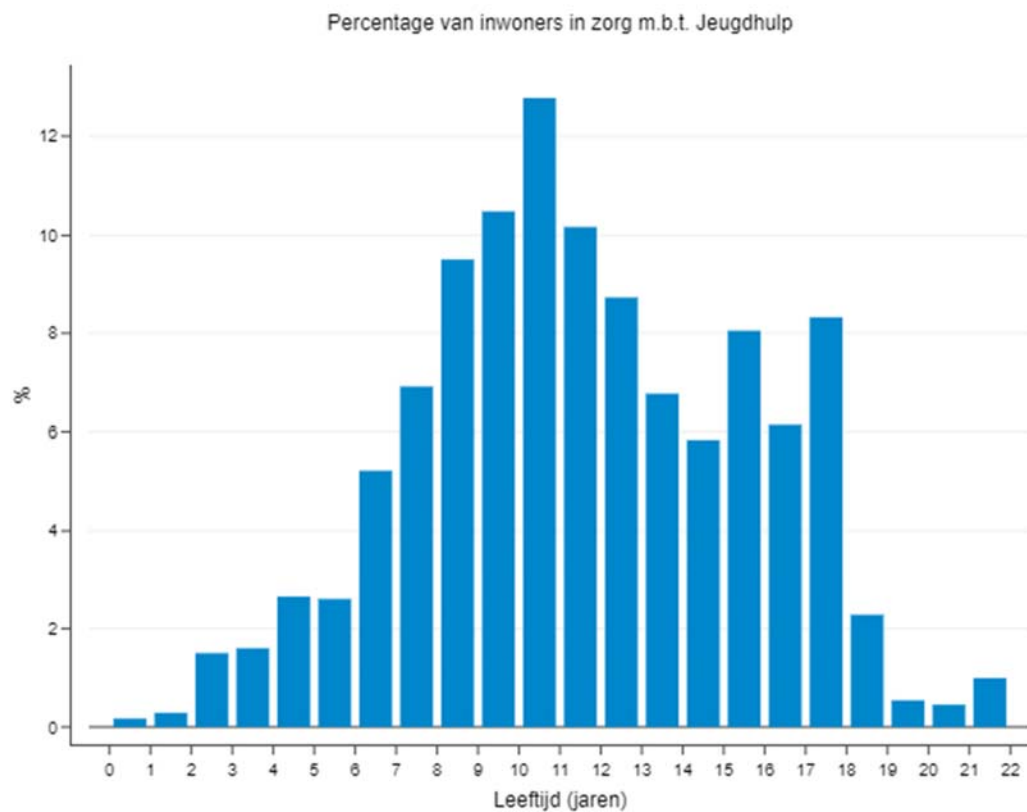
Figuur 3.2 is het aantal jeugdigen ten opzichte van het totale aantal leeftijdsgenoten te zien. Wat opvalt is dat jeugdigen met een leeftijd van 6 tot 12 jaar (met een piek bij 10 jaar) en rond 17 jaar over gerepresenteerd zijn. 18-plussers zijn met 0.5% - 1% een groep die weinig zorg, betaald door de gemeente, afnemen. De meeste vormen van jeugdhulp zijn in principe tot 18 jaar. Een uitzondering hierop is pleegzorg en verlengde jeugdhulp. Per 1 juli 2018 bekostigt de gemeente standaard tot 21 jaar het verblijf in een pleeggezin.

Het verloop van het aantal trajecten en cliënten is te zien in figuur 3.3. Interessant om te zien is dat het aantal cliënten en trajecten stabiel is sinds 1 juli 2016.

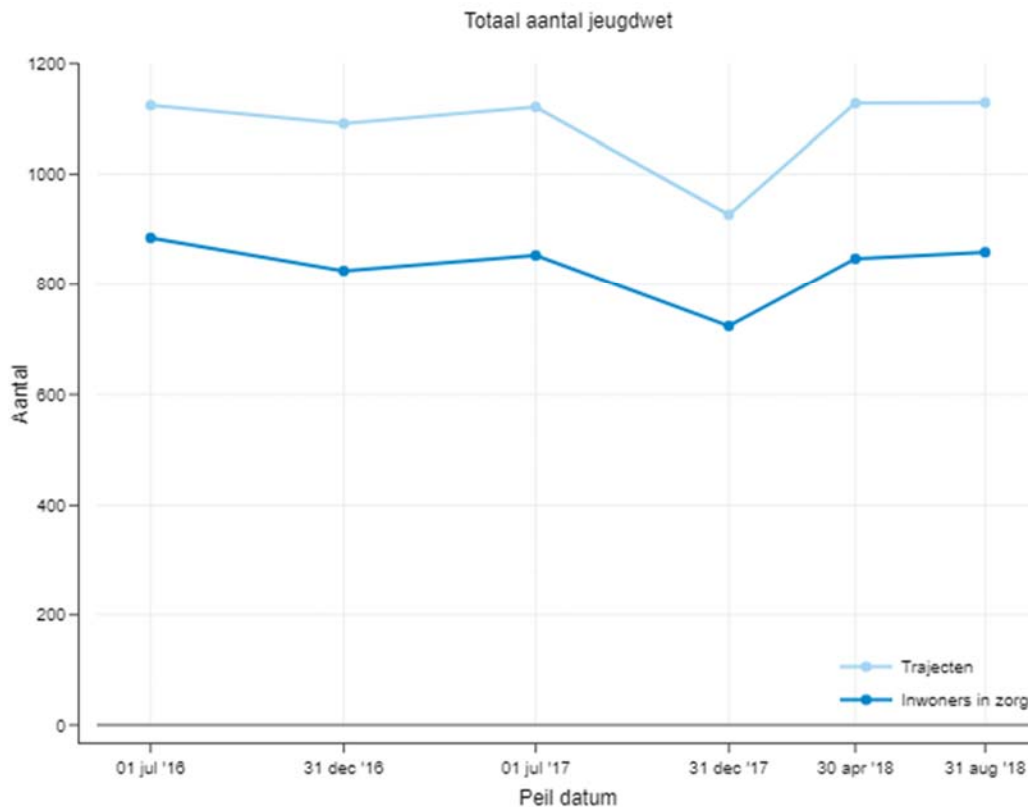
Echter, de zwaarte van de ingezette zorg neemt wel toe. Op dit moment worden 50% van de totaal ingezette zorgtrajecten verleend binnen de specialistische GGZ; twee jaar geleden was dit nog 33%. Dit veroorzaakt een kostenstijging. Ook nemen de kosten van Samen Veilig Midden Nederland jaarlijks toe.



Figuur 3.1: Aantal inwoners met een beschikking en aantal beschikte trajecten binnen de Jeugdwet.



Figuur 3.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijd met een of meerdere beschikkingen onder de Jeugdwet.



Figuur 3.3: Trend van aantal inwoners en beschikkingen onder de Jeugdwet.

Noot met betrekking tot figuur 3.3: De tijdelijke (trend)afname in het aantal cliënten met een lopend traject rond einde jaar 2017 heeft een licht cyclisch karakter dat wordt versterkt door de overgang van een wettelijk stelselwijziging. Per peildatum 31 december 2017 is namelijk de Diagnose Behandel Combinatie (DBC) afgeschaft. Dit gaf op de peildatum een (administratieve) daling. Nieuwe (administratieve) traject toekenning is begin 2018 hersteld, zodat de trendbreuk geen structureel karakter heeft.

Vooruitblik:

- Het is van belang dat jeugdhulp beschikbaar blijft voor alle jongeren. Dit houdt concreet in dat de kosten niet verder mogen stijgen. Hiervoor hebben we een aantal beheersmaatregelen benoemd, die we de komende tijd gaan implementeren.

Het betreft:

- Integrale vroeghulp ontwikkelen: Door actiever in te zetten op “vroegsignalering” kan de toename in het aantal zorgtrajecten met een specialistische GGZ karakter mogelijk worden beperkt.
- Meer hulp in huis en thuis nabij bieden. Verbinding met de basis, maar ook alternatieve vormen van pleegzorg ontwikkelen met als doel residentiële voorzieningen afbouwen.
- Maatwerktafels en triage organiseren: Met het organiseren van deze tafels en triage wordt ingezet op beperken van de instroom in duurdere residentiële voorzieningen.

- Taskforce gezinsvormen; pleegzorg en gezinshuizen.
- Tevens gaan we inzetten op meer procesregie: Door inzet van procesregisseurs wordt stapeling van trajecten en residentiële hulp zo veel mogelijk voorkomen
- Intensievere samenwerking met huisartsen en onderwijs Uitrol pilot Praktijkondersteuner huisarts (POH) Jeugd Ggz met als doel verminderen van verwijzingen naar specialistische Ggz door huisartsen. Onderwijs: ontwikkeling van de onderwijszorgarrangementen, waarbij kwetsbare jongeren de juiste hulp aangeboden krijgen op school en thuis.

4. Inkomen

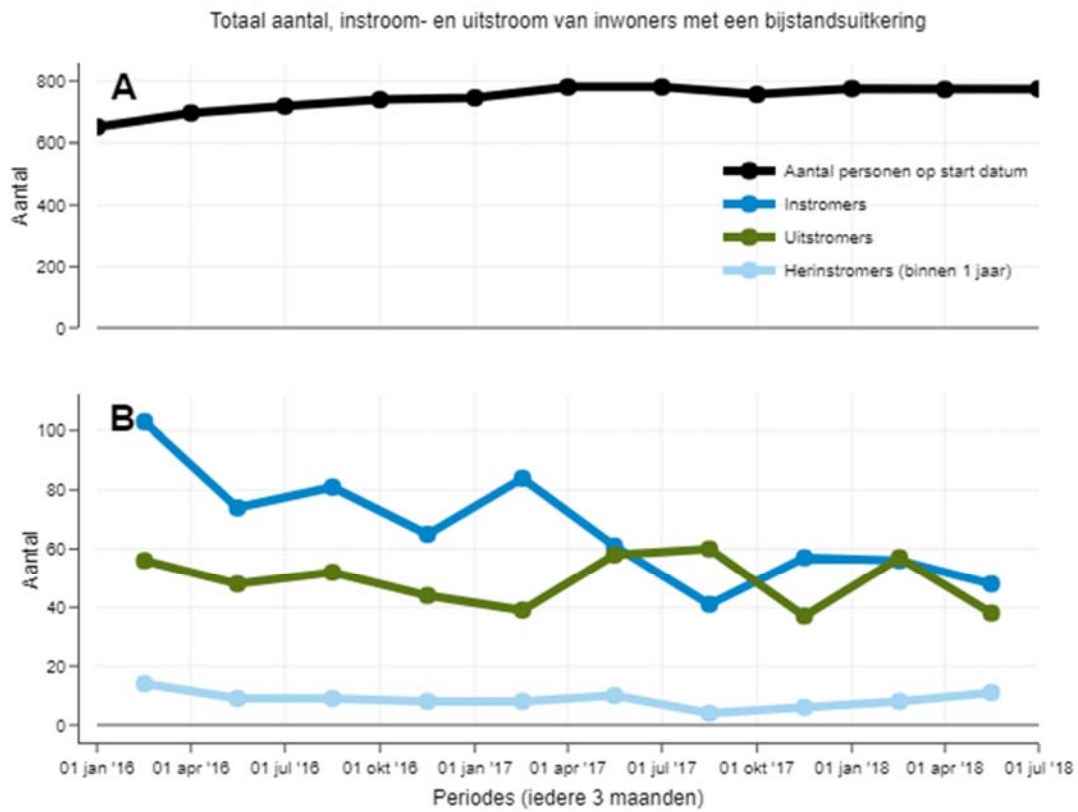
Het aantal bijstandsgerechtigden bevindt zich rond de 800 personen (figuur 4.1a). In 2016 laat het volume een lichte opwaartse trend zien (zwarte lijn). Vanaf 2017 blijft het aantal inwoners met een uitkering nagenoeg hetzelfde. De totale bevolking van Stichtse Vecht (ongeveer 64.5 duizend) is ook nagenoeg hetzelfde gebleven, waardoor het percentage inwoners met een algemene bijstandsuitkering een zelfde beeld laat zien (figuur 4.2). Op 1 juli 2018 ontving 1.2% van de bevolking een uitkering.

De lichte stijging in 2016 wordt bevestigd door de grotere hoeveelheid instromers ten opzichte van uitstromers: In figuur 4.1b ligt de blauwe lijn (instroom) iets hoger dan de groene lijn (uitstroom). Daar waar de blauwe en groene lijn samenkomen is de in- en uitstroom gelijk en blijft het volume gelijk. Vanaf april 2017 lijkt de instroom af te nemen. De uitstroom (groen) fluctueert nogal tussen de periodes.

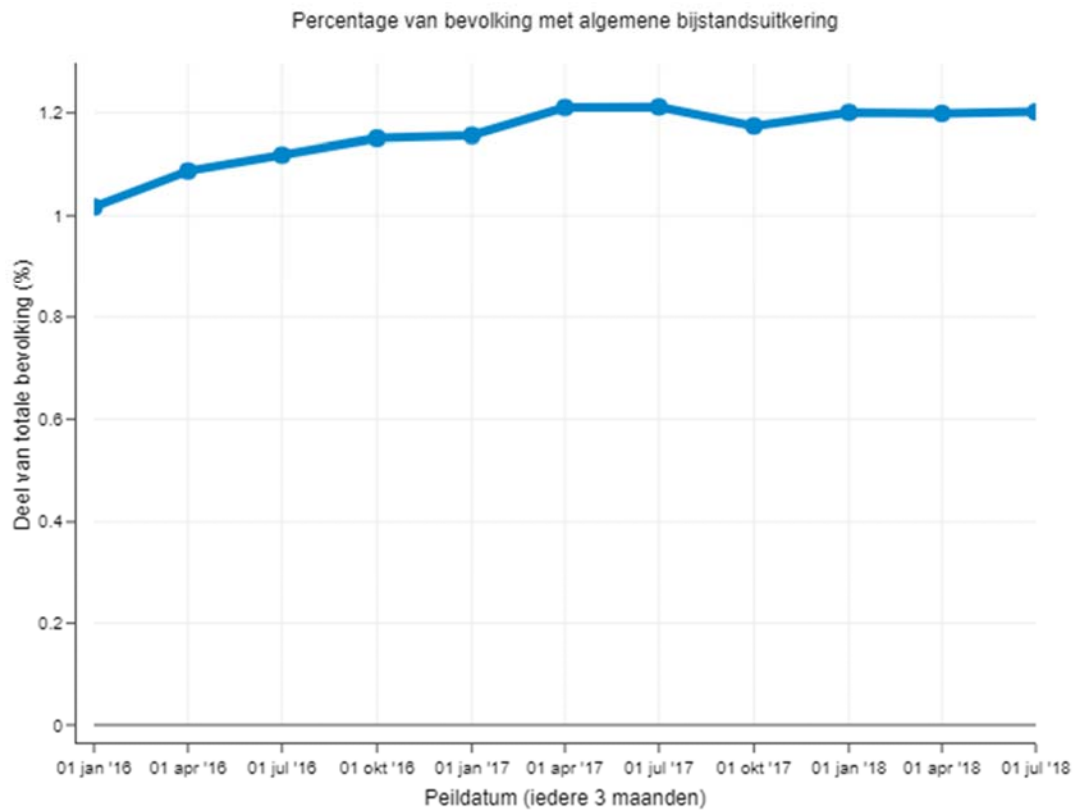
De hogere instroom in de algemene bijstand in 2016 en het begin van het eerste kwartaal van 2017 heeft met name te maken met de instroom van statushouders. Daarnaast is er sprake van toename van het aantal bijstandsgerechtigden als gevolg van de verhoging van de pensioengerechtigde leeftijd. Die is verhoogd sinds 2015.

Opvallend is dat het aantal herinstromers nagenoeg hetzelfde blijft met zo'n 10 personen per 3 maanden (figuur 4.1b). Een herinstromer is een persoon met een nieuwe bijstandsuitkering die in het afgelopen jaar tenminste 1 week geen bijstand ontvangen heeft.

“Werk eerst”: sinds 30 april is een nieuwe procedure gestart bij het aanvragen van een uitkering. In plaats van na aanvraag van een uitkering bij de afdeling Inkomen te starten, wordt éérs afdeling Werk ingezet. Het eerste gesprek na aanvraag is met de afdeling Werk om te zien of de persoon door kan stromen naar werk. Daarna volgt een rechten en plichtengesprek bij de afdeling Inkomen met een preventiemedewerker. In een laatste gesprek wordt pas het aanvraagformulier verstrekt. De preventiemedewerkers zijn ook fraude-alert en vragen door bij twijfel over bepaalde zaken, zoals woonsituatie, samenwoning en mogelijk recht op een voorliggende voorziening. In een face-to-face gesprek is dit beter toe te lichten dan aan de telefoon. De aanvraag wordt daarna verder zo veel mogelijk schriftelijk afgehandeld.



Figuur 4.1a en b: Instroom, uitstroom, herinstroom en de trend van het totaal aantal klanten met een algemene bijstandsuitkering sinds 2016.



Figuur 4.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht wat een algemene bijstandsuitkering ontvangt sinds 2016.

Vooruitblik

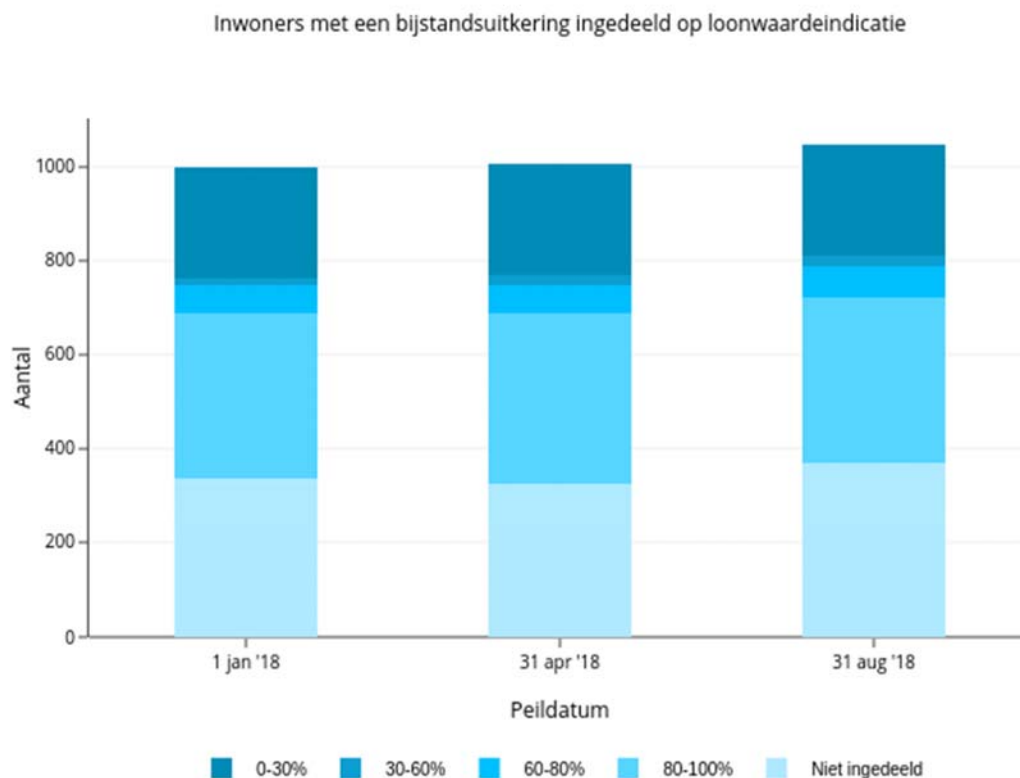
- De nieuwe procedure omtrent het aanvragen van een uitkering kan positieve invloed hebben op het aantal verstrekte bijstandsuitkeringen in de toekomst. Dit zou in bovenstaande grafieken voor verandering kunnen zorgen.

5. Werk

Figuur 5.1 toont de indeling op loonwaardeindicatie van inwoners met een algemene bijstandsuitkering. Dit is een voorlopige vaststelling van de loonwaarde. Zie begrippenlijst voor uitleg van dit begrip. Trede 80-100% geeft aan dat de mogelijkheid tot bemiddeling naar werk hoog is.

Op 31 augustus 2018 vallen de meeste personen in trede 80-100% (350 van de 1048). Er is ook een groot aantal inwoners (371) met een algemene bijstandsuitkering die (nog) geen loonwaardeindicatie hebben ontvangen. Dit betreft voornamelijk klanten onder de 27 jaar (zij worden hierover niet bevraagd door *Competensys*) en de zogenaamde no-shows (mensen die niet langskomen na uitnodiging voor een screening).

De loonwaardeindicatie geeft alleen de economische waarde weer van de klant. In de praktijk kunnen er beperkende persoonlijke omstandigheden spelen die maken dat bijstandsklanten (tijdelijk) minder kunnen participeren in de samenleving. De loonwaardeindicatie houdt hier geen rekening mee. Hiervoor wordt de participatieladder toegepast. De participatieladder is het uitgangspunt om aan te geven wat de inwoner nodig heeft om te participeren naar vermogen in de maatschappij.



Figuur 5.1: Aantal klanten in 2018 op peildatum ingedeeld op uitkomst van screening op loonwaarde.

Vooruitblik

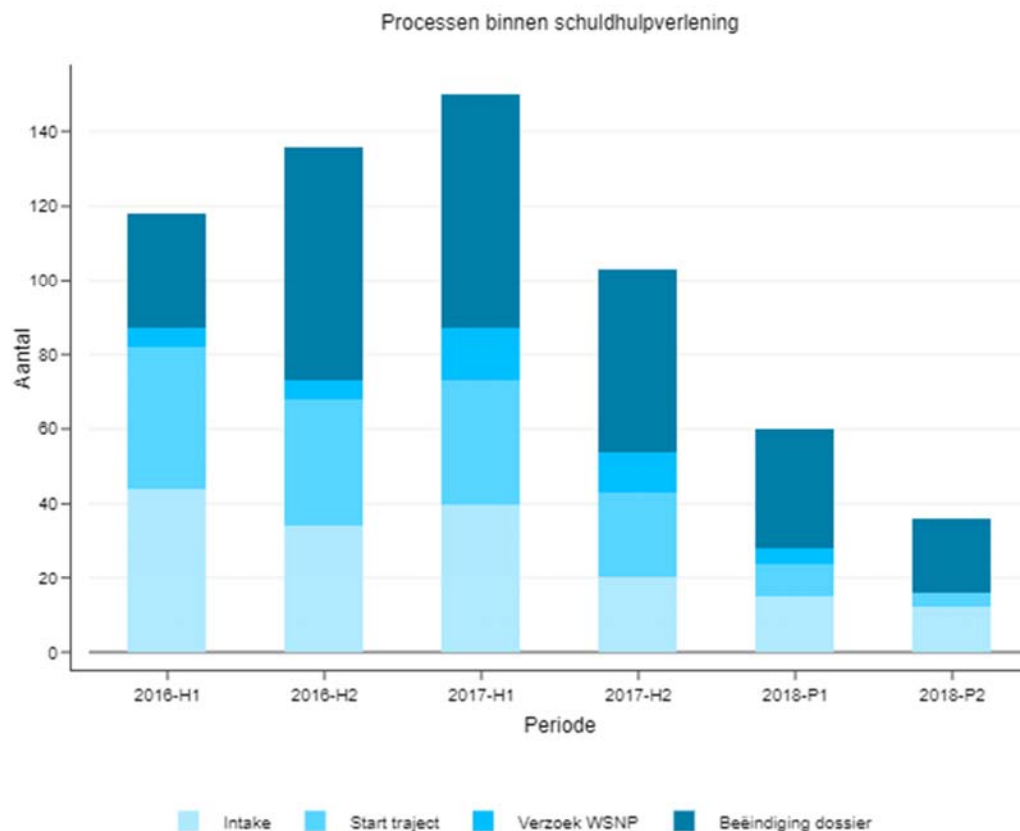
- Ontwikkeling instrumentenkaart re-integratietrajecten die per trede op de participatieladder inzicht geeft in welke instrumenten kunnen worden ingezet om re-integratie in de samenleving te bereiken.
- Behoeftte van klanten onder de 27 jaar in kaart brengen aan de hand van de participatieladder.
- In volgende versies van de Monitor Sociaal Domein wordt een figuur opgenomen met informatie over aantallen inwoners met een bijstandsuitkering en hun positie op de participatieladder.

6. Schuldhulpverlening

Eind augustus 2018 stonden er 177 cliëntdossiers open bij schuldhulpverlening (april 2018: 197). Grafiek 6.1 toont een overzicht met belangrijke processen binnen schuldhulpverlening. De trend is positief: minder instroom en geen verzoeken WSNP (Wetschuld Sanering Natuurlijke Personen).

Schuldhulpverlening in Stichtse Vecht maakt de beweging naar voren en naar buiten. Dit houdt in dat we inwoners eerder hulp bieden en zorg dichterbij de inwoner willen geven. Deze vorm van “vroeghulp” verklaart deels het aantal minder aanmeldingen. We zetten in op de juiste zorg op het juiste moment door op de volgende manieren te werk te gaan:

- Veranderende rol SHV (meer proactief en outreachend, meer adviserend en sturend in vroeger stadium en meer laagdrempelig”).
- Het voeren van casusregie op basis van expertise en effect in plaats van enkelvoudige aanmelding bij een cluster.
- Cliënt centraal stellen in zorgaanpak: minder doorverwijzen, alleen warm overdragen, samenwerken met ketenpartners (opvolgen en terugkoppelen).



Figuur 6.1: Actieve processen in periode gericht op start en einde van een schuldbemiddelingstraject.

Vooruitblik

- Vergroten van onze regierol door samenwerking met externe (signaal)partners, uitbreiden en optimaliseren, waaronder energieleveranciers en zorgverzekeraars en onderzoek doen naar een nieuw regiesysteem met betrekking tot signalering van financiële problemen vanuit verschillende signaalpartners.
- Dichter bij de inwoner door implementatie van spreekuren in de wijk.
- Ontwikkeling vroegsignalering als systeem in plaats van een incidentele aanpak (in samenwerking met “Schouders Eronder”).
- Het programma ‘Schouders eronder’ koerst op een forse professionaliseringsimpuls voor het brede lokale netwerk van schuldhulpverlening. Er wordt ingezet op onder meer het bevorderen van kennis en vakmanschap van iedereen, professionals en vrijwilligers, die een rol heeft in het signaleren, voorkomen en oplossen van schulden.
- In 2019 meer aandacht voor inwoners onder beschermingsbewind om ondersteuning te bieden richting meer financiële zelfredzaamheid.

7.1 Kaders en processen - Tevredenheid

Als maatstaf voor tevredenheid kan het aantal bezwaren en klachten worden gebruikt. In onderstaande figuren en tabellen worden de ingediende klachten en bezwaren naar aanleiding van de uitvoering van de participatiewet, wet maatschappelijke ondersteuning en de jeugdwet getoond.

Figuur 7.1.1 laat het aantal ingediende bezwaren zien in periodes van 4 maanden sinds begin 2016. Het totaal aantal bezwaren fluctueerde tussen de 30 en 40. Voor jeugd is een bezwaar binnengekomen in 2017 in de periode september - december (lichtblauw). Het merendeel van de bezwaren zijn tegen de uitvoer van de participatiewet (donkerblauw), Wmo ligt er tussenin.

In de laatste periode (mei tot en met augustus 2018) kwamen 29 bezwaren binnen, waarvan 25 voor participatie, 4 voor wmo en geen voor jeugd. In voorgaande jaren was in dezelfde periode het aantal bezwaren wat hoger dan gemiddeld: 31 (2016) en 34 (2017) voor participatie, en 12 en 13 klachten voor Wmo. In de laatste periode lijkt deze piek minder te zijn.

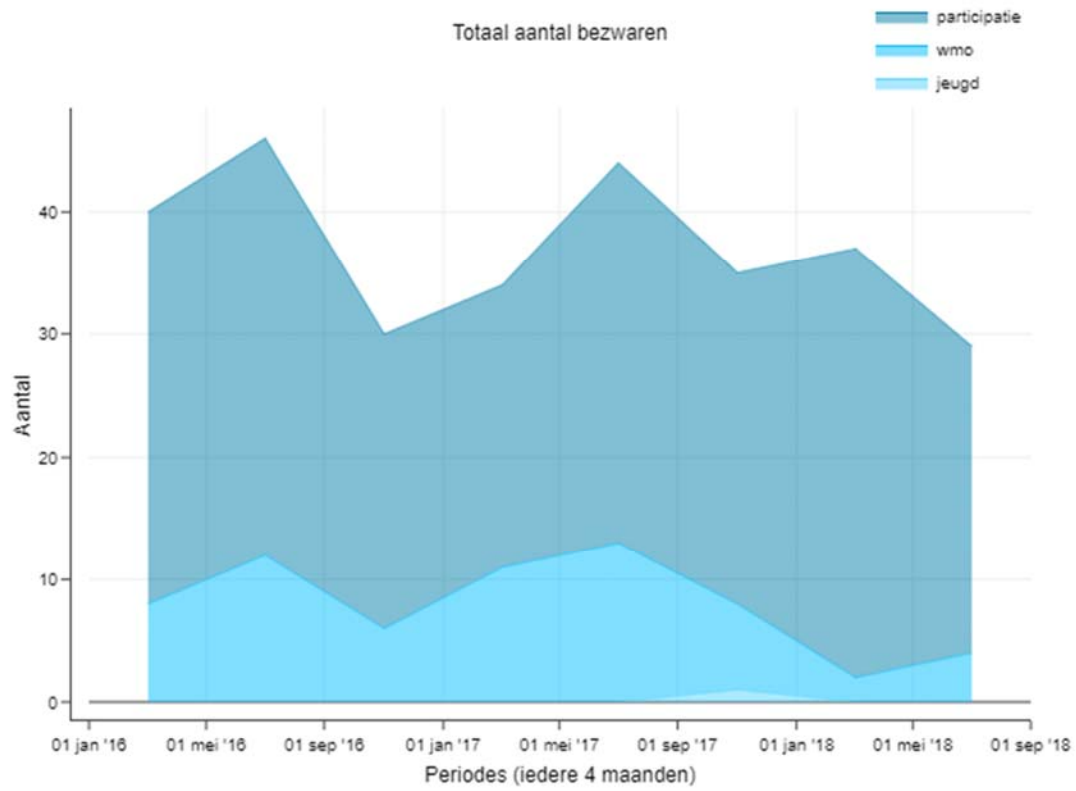
De klachten over verschillende perioden worden weergegeven in figuur 7.1.2. De periodes zijn van verschillende duur. In 2018 komt hij iedere drie maanden uit; in 2017 was dit ieder half jaar. Voor de vergelijkbaarheid wordt in figuur 7.1.2a het gemiddeld aantal klachten per maand gerapporteerd.. Het aantal gerapporteerde klachten ligt lager dan het aantal gemaakte bezwaren.

Opvallend is dat er in de laatste periode geen klachten zijn geregistreerd voor Wmo en jeugd en de negen klachten uitsluitend gericht zijn tegen de uitvoering van de participatiewet.

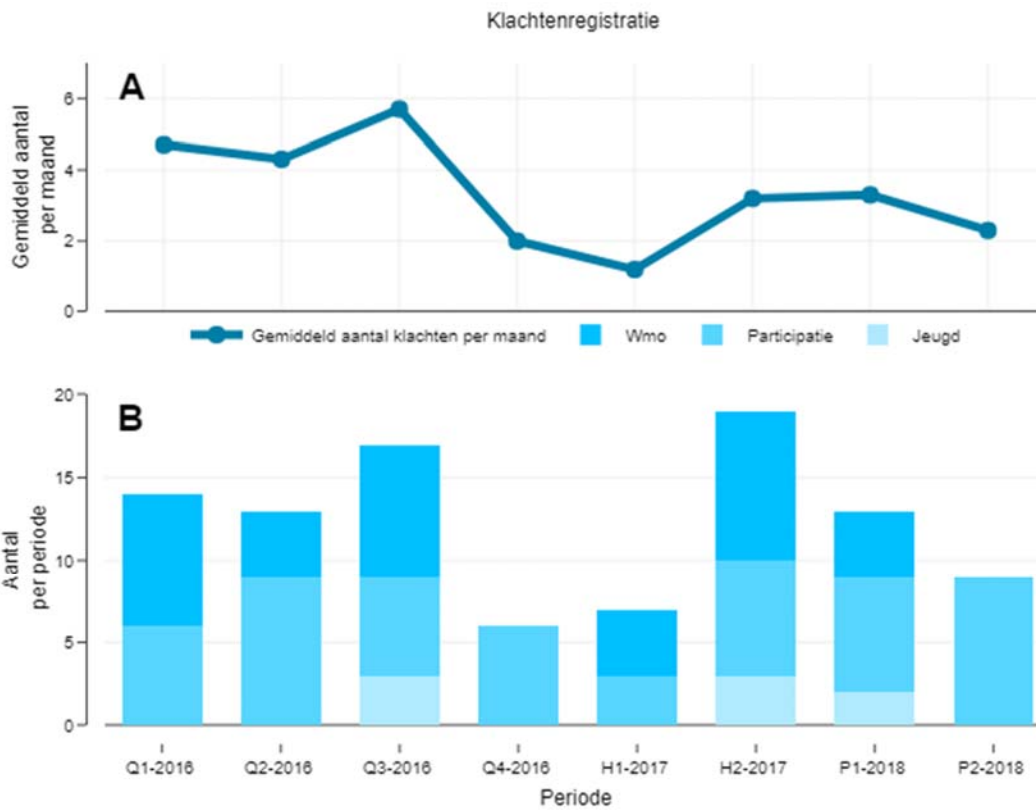
Er wordt vanuit gegaan dat meer bezwaren en minder klachten gelijk staat aan meer tevredenheid (en vice versa). Inwoners/belanghebbenden bestrijden doorgaans een beslissing die in het nadeel van die persoon werkt. Dit zorgt voor een oververtegenwoordiging van afwijzingen bij de participatiewet (zie tabel 7.1.1). Dat heeft op zichzelf niets te maken met het kunnen voorkomen van het gevoel van ontevredenheid. In dit kader kan nog worden opgemerkt dat bij een stevige handhaving waarbij uitkeringsfraude wordt opgespoord, ook het aantal bezwaren zal toenemen. Dat geldt ook wanneer uitkeringsgerechtigden actief naar werk worden begeleid en bijvoorbeeld arbeidsgeschikt worden verklaard waar ze het niet mee eens zijn, of een maatregel krijgen omdat ze onvoldoende meewerken. Een toename kan ook hier niet worden gekoppeld aan een klanttevredenheid.

Bij klachten is het anders, omdat klachten meestal niet direct met het inhoudelijke besluit te maken hebben maar vooral gaat om bejegening. Ten aanzien van de klachten is er wel een verband tussen het aantal klachten en de klanttevredenheid. Opvallend is dat er over het algemeen relatief weinig klachten zijn gezien het aantal cliënten.

Tabellen 7.1.1 en 7.1.2 tonen de afhandeling van bezwaren en klachten in de periode september 2017 tot en met augustus 2018 (een volledig jaar). "Kennelijk niet ontvankelijk" (KNO) betekent niet ontvankelijk zonder hoorzitting, omdat er geen procesbelang meer is, en "niet ontvankelijk" wordt bepaald nadat partijen zijn gehoord. Van de afgesloten bezwaren en klachten is maar een klein gedeelte (gedeeltelijk) gegrond en een groot gedeelte was ingetrokken of ongegrond.



Figuur 7.1.1: Trend van alle bezwaren sinds 2016 in het sociaal domein.



Figuur 7.1.2a en b: Trend van alle klachten sinds 2016 in het sociaal domein.

Tabel 7.1.1 Afhandeling klachten

	participatie	wmo	jeugd	totaal
ongegrond	14	0	0	14
gegrond	1	0	0	1
niet ontvankelijk	3	0	0	3
ingetrokken	1	0	0	1
nog open	2	0	0	2
totaal	21	0	0	21

Tabel 7.1.2 Afhandeling bezwaren

	participatie	wmo	jeugd	totaal
ongegrond	26	0	0	26
gegrond	3	0	0	3
gedeeltelijk gegrond	2	0	0	2
niet ontvankelijk	1	0	0	1
kennelijk niet ontvankelijk	17	0	0	17
ingetrokken	13	10	1	24
nog open	27	3	0	30
totaal	89	13	1	103

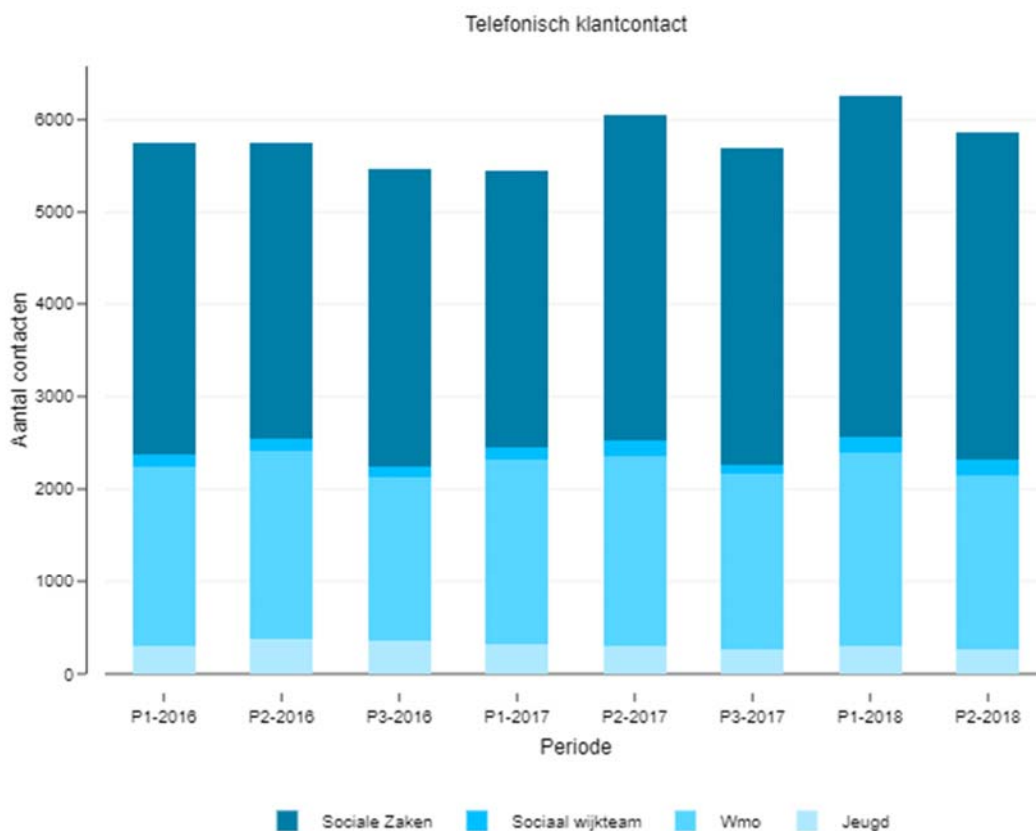
Vooruitblik

- Verbetering aanbrengen van een causale relatie in de meting van de klanttevredenheid in relatie tot klachten & bezwaren. Dit gebeurt zowel methodisch als door kwalitatieve toelichting richting burger.

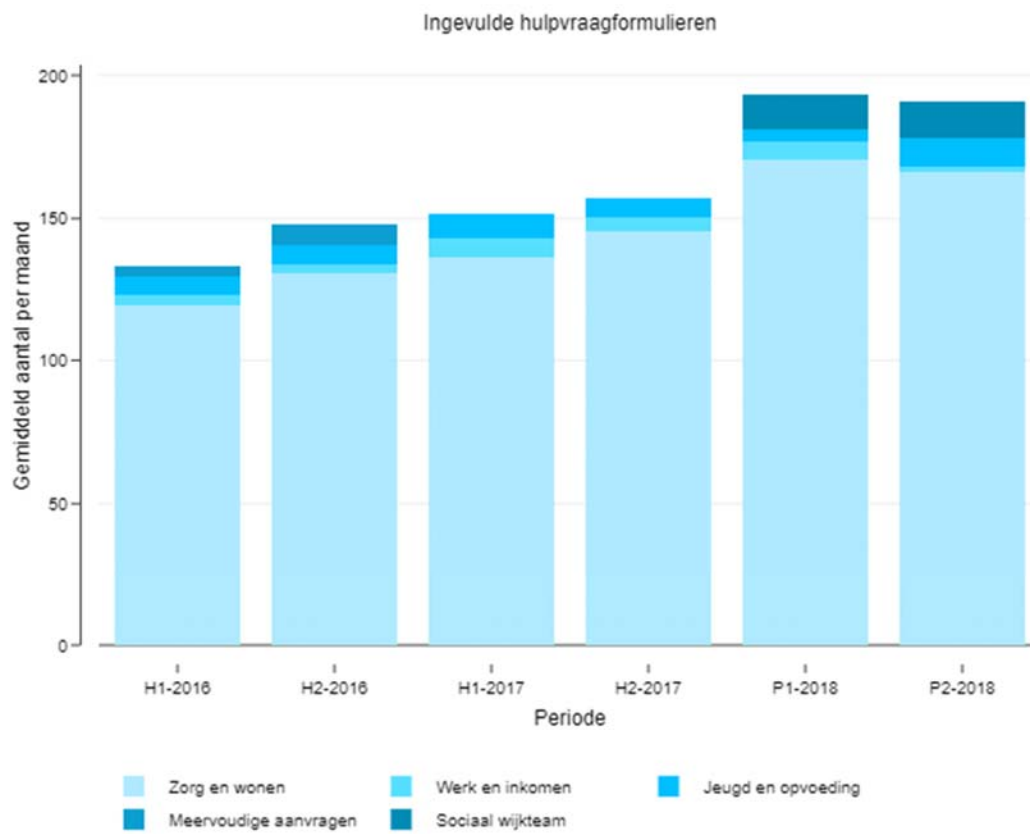
7.2 Kaders en processen - Klantcontact

Gemeentebreed zijn in de vier maanden van P2-2018 24685 telefonisch klantcontacten afgehandeld. Hiervan ging 23,7% (5855) over onderwerpen binnen het sociaal domein. Figuur 7.2.1 laat zien dat meer dan de helft van deze contactmomenten (60,4%; donkerblauw) over sociale zaken (participatie; werk en inkomen) ging. Er is geen substantieel verschil met P1-2018.

In figuur 7.2.2 wordt het aantal ingevulde hulpvraagformulieren binnen het sociaal domein gepresenteerd. Omdat de periodes een verschillende duur hebben (6 maanden: H1-2016 etc. en 4 maanden: P1 en P2-2018) is hier het gemiddelde aantal ingevulde formulieren per maand weergegeven. Sinds 2018 is een toename in het totaal aantal ingevulde formulieren te zien. In 2018 zijn formulieren met het onderwerp 'Sociaal wijkteam' toegevoegd. Het merendeel van de formulieren hadden ook in P2-2018 het thema 'Zorg en wonen'.



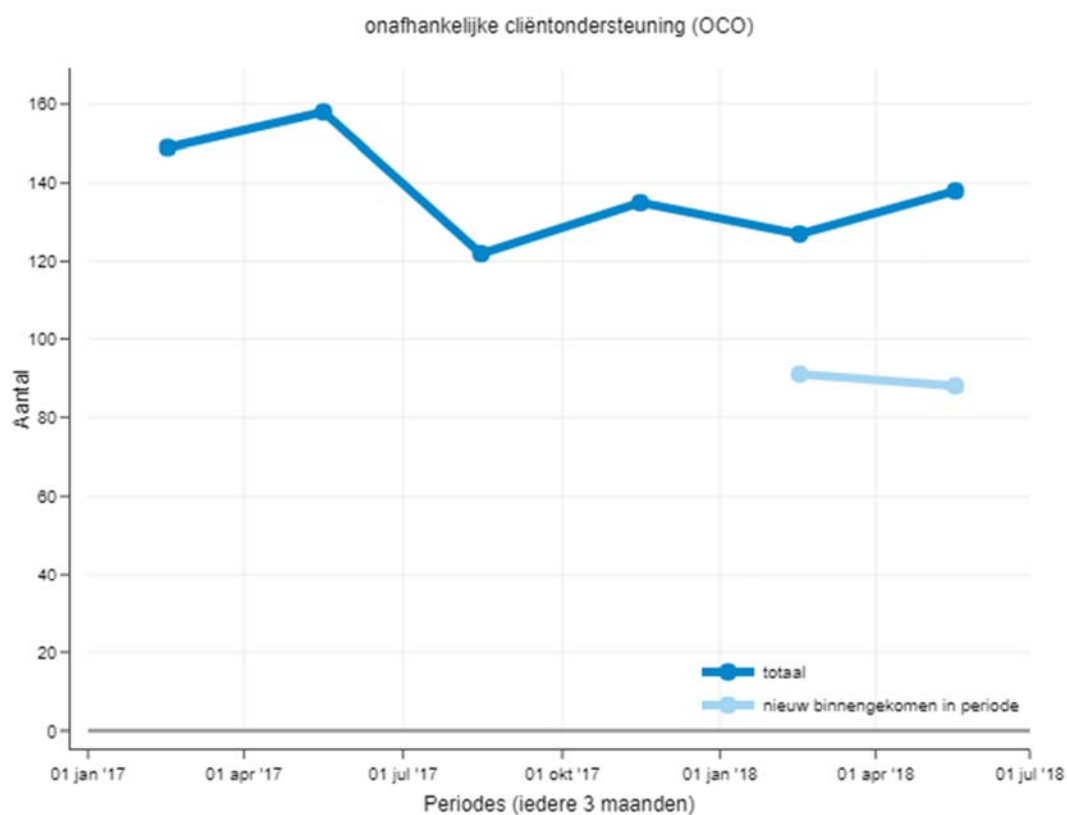
Figuur 7.2.1: Aantal telefonische contactmomenten binnen het sociaal domein.



Figuur 7.2.2: Aantal ingevulde webformulieren gericht op een hulpvraag in het sociaal domein

7.3 Kaders en processen - Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Onderstaande grafiek (fig 7.3.1) toont het aantal inwoners met een hulpvraag die bij een aanbieder gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). De donkerblauwe lijn geeft het aantal personen met OCO weer tijdens verschillende periodes. Vanaf 2018 wordt er geregistreerd hoeveel klanten in die periode met een nieuwe vraag bij OCO in beeld komen. Het grootste deel van de vragen vanaf 1 januari 2018 bestaat uit nieuwe vragen van inwoners (71% is nieuw van het aantal lopende vragen op dat peilmoment en in het volgende kwartaal 64%). Dat zijn 179 nieuwe hulpvragen in 2018 (tot 31 aug) in totaal. Als een van de veertien Koplopers in het land staat onze OCO aanpak er goed op. We bieden OCO sociaal domein breed, in alle levensfasen en voor alle zorgvragen aan, waarbij er keuzevrijheid is voor de inwoners. Een in 2018 uitgevoerde Klantreis, met als uitkomst dat cliënten tevreden zijn, bevestigt dit beeld. Met onze aanpak inspireren we ook andere gemeenten.



Figuur 7.3.1: Aantal klanten die gebruikmaken van OCO in 2017 en 2018

Vooruitblik

- In nauw overleg met de inmiddels vijf aanbieders werken we aan de doorontwikkeling van OCO. Belangrijke thema's hierbij zijn het nog verder verbeteren van de bekendheid van en toegang tot OCO, meer inzetten op de verbinding tussen informele en formele cliëntondersteuning, inzet van ervaringsdeskundigen en het beter bereiken van kwetsbare doelgroepen.

Algemene Conclusie

De populatie van Gemeente Stichtse Vecht vergrijst. Dit zal invloed hebben op het gebruik van voorzieningen voor zowel Wmo Ondersteuning als Hulpmiddelen in de nabije toekomst. De groep inwoners die gebruikmaakt van Wmo-voorzieningen zal stijgen. Ook de plannen van het kabinet om een abonnementstarief te gaan hanteren voor Wmo kan zorgen voor een stijging. Een toename in de kosten is dan ook niet uit te sluiten. Met name de prognose van huishoudelijke hulp toont dat dit vraagstuk aandacht behoeft. De voorspelde kosten naderen de begrootte uitgaven voor 2018, de marge is zeer klein.

Ook bij de zorg afgegeven onder de Jeugdwet zijn kosten een vraagstuk, ondanks dat het aantal trajecten en klanten stabiel blijft. Het aantal trajecten binnen Specialistische-GGZ neemt toe, dit is zwaardere zorg. Om de kosten en toegang tot zorg onder de Jeugdwet toegankelijk te houden wordt er meer ingezet op beheers- en beleidsmaatregelen. Daaronder wordt bijvoorbeeld preventie en vroegsignalering als peiler genoemd.

Bij werk, inkomen en schuldhulpverlening zijn preventie en vroegsignalering ook zeer belangrijk en onder de aandacht. Er wordt ingezet om alle inwoners die een algemene bijstandsuitkering aanvragen zo snel mogelijk aan het werk te krijgen. Ook meer inzicht in de groep jonge mensen die een algemene bijstandsuitkering ontvangen kan bijdragen aan het gerichter bieden van hulp.

Bij schuldhulpverlening zijn steeds minder aanmeldingen en daalt het aantal openstaande dossiers. Dit valt deels toe te schrijven aan preventie en vroegsignalering.

Begrippenlijst

BUIG Gebundelde uitkering die de gemeente in het kader van de Participatiewet ontvangt om uitkeringen mee te financieren. Het aantal betalingen (volume BUIG) is een betrouwbare maat om te meten hoeveel inwoners een bijstandsuitkering ontvangen. Alle betalingen die in een maand worden gedaan, zijn hierin meegenomen. Echtparen en klanten met meerdere soorten uitkeringssoorten zijn maar een keer meegeteld.

Cliënt Is een uniek persoon met een actief traject. Een cliënt kan meerdere trajecten tegelijk hebben. Bijvoorbeeld een rolstoel en een vervoervoorziening.

Perioden H1 – Eerste half jaar: januari tot en met juni. H2 – Tweede half jaar: juli tot en met december
P1 - Eerste vier maanden: januari tot en met april. P2 – Tweede vier maanden: mei tot en met augustus. P3 – Derde vier maanden: september tot en met december.

Input Mensen, middelen, geld en tijd.

Loonwaarde De loonwaarde wordt uitgedrukt als een vastgesteld percentage van het rechtens geldende loon voor de door een persoon verrichte arbeid in een functie naar evenredigheid van de arbeidsprestatie in die functie van een gemiddelde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring, die niet tot de doelgroep loonkostensubsidie behoort.

Loonwaardeindicatie Voorlopige vaststelling van de loonwaarde.

Outcome Dat wat er toe doet voor de klant. Dat is dus wat anders dan wat aan het einde van de dag aan productie wordt gerelateerd.

Participatieladder Een participatieladder is een hiërarchie van participatievormen (van geïsoleerd t/m betaald werk) gerangschikt naar de mate waarin participatie binnen een maatschappij mogelijk is.

(Zorg)traject Is een unieke regeling, bijvoorbeeld een huishoudelijke hulp voorziening, of een bijstandsuitkering. Dit wordt berekend op basis van aantallen beschikkingen.

% van de bevolking Deze wordt berekend met de relevante leeftijdsgroep. In het geval van: Wmo – de gehele populatie van de gemeente Jeugd – inwoners tot 22 jaar Participatie – werkzame bevolking (18-67 jaar).

Bijlage: Links naar interactieve figuren

- F1.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/673.embed?share_key=xUpY0eZEj5fjyw0ST05jvS
- F2.1.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/646.embed?share_key=tUSbb216loZyGyZA469kOc
- F2.1.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/648.embed?share_key=kz5DSoqkRXKRphtvQddeoK
- F2.1.3: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/650.embed?share_key=gWm7PofwrNCV7idkkLQ3Yd
- F2.2.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/655.embed?share_key=Cqtxdd0uwKoTn5ozaNXPTH
- F2.2.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/657.embed?share_key=wq0qtKvBUfVj88zRjD0Zo
- F2.2.3: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/669.embed?share_key=t8WBas61K4owLI32Kw721
- F3.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/675.embed?share_key=fUFj3GiKzHmjHe2nxc1vUi
- F3.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/679.embed?share_key=zJdCPY6z9M4OELAOUJpTbA
- F3.3: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/677.embed?share_key=fz7h7Hs9XgNfe2NkyZB4O4
- F4.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/709.embed?share_key=Yj9NaGbkh1juP0Z7GFNZzB
- F4.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/713.embed?share_key=lufmsT3zWAKvJCLbFomL8s
- F5.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/724.embed?share_key=qqnjcPdIPcU9BdcwDjvVJh
- F6.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/718.embed?share_key=n1419SmkG4PY3FRpoeK6sw
- F7.1.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/715.embed?share_key=38Em7gnryYgoCQcxoHf0GS
- F7.1.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/728.embed?share_key=tK1eYYnoISMTfP1Fd7tZSe
- F7.2.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/730.embed?share_key=rislytrYuiAE2vKeCdNqSE
- F7.2.2: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/726.embed?share_key=OIFk4YuReH6bT918j2i590
- F7.3.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/700.embed?share_key=CWadcMVC0XI9eGihY1E8DO
- F8.1: https://plot.ly/~BedrijfsvoeringSD/742.embed?share_key=Z6vYw5XF9sruhd99blQpe5